



**AJUNTAMENT
D'ESPARREGUERA**

ASSUMPTE:

Informe de seguiment del grau de compliment dels compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de L'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'any 2023.

INFORME

La Carta de Serveis de l'OAC fou aprovada pel Ple de la Corporació el 13 de març de 2019 entrant en vigor el 2 d'agost de 2019 i modificada per decret núm. 4650/2022 de 20/12/2022 i donada compte a la Junta de Govern Local de data 25/01/2023.

Els compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de l'Oficina d'Atenció ciutadana son els següents:

1. Assegurar un temps mitjà d'espera en l'atenció presencial inferior a 10 minuts.
2. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la competència professional del personal.
3. Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del servei.
4. Disposar d'un espai 100% accessible.
5. Garantir un temps de resposta inferior a 10 dies en les queixes relacionades amb els serveis que presta l'OAC.
6. Respondre consultes i demandes d'informació sobre temes d'atenció ciutadana adreçades a oac@esparreguera.cat en un termini màxim de 2 dies hàbils.
7. Derivar al departament corresponent els suggeriments, agraïments i queixes adreçats mitjançant formulari web o correu electrònic a oac@esparreguera.cat en un termini màxim de 24 hores.

A la Carta es disposa que anualment l'OAC publicarà en el portal de transparència un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.



De les dades consultades en les bases de dades i aplicatius i de les obtingudes a l'enquesta de satisfacció realitzada entre el 19 de febrer al 10 de març 2024 (46 enquestes rebudes) es desprenen els següents resultats:

1. **Compromís:**

Assegurar un temps mitjà d'espera en l'atenció presencial inferior a 10 minuts.

Temps mitjà d'espera presencial	Valor esperat: <10 minuts	Valor real	Nivell acompliment
	<10 minuts	0:02:29	100%

Font de les dades: Gestor de cues UBINTIA

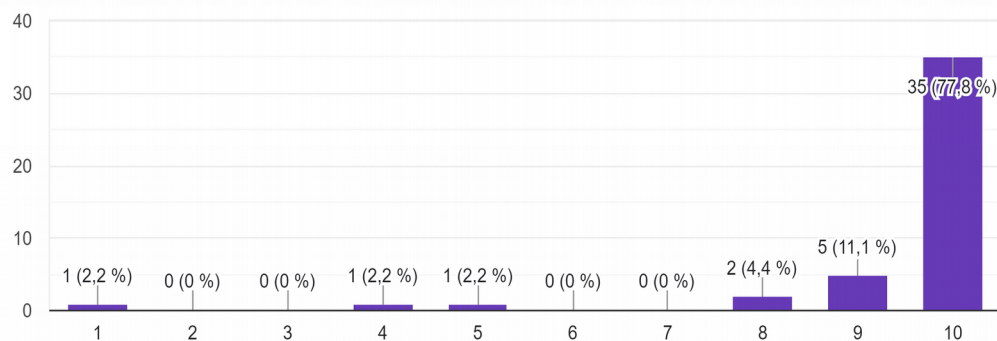
2. **Compromís:**

Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la competència professional del personal.

De l'enquesta de satisfacció s'obtenen les dades següents:

Quina és la vostra valoració sobre la competència professional del personal que us ha atès?

45 respuestas



La gràfica anterior detalla a les columnes el nombre de persones que han contestat a l'enquesta i com han valorat la competència professional del personal de l'OAC.

De les 45 respostes recollides d'aquest epígraf, resulta que 35 persones valoren la competència professional amb una nota de 10 punts, 5 persones amb una nota de 9 punts, 2 persones amb 8 punts,; 1 persona amb una nota de 5 punts 2 persones han puntuat per sota de 5 punts.



El 93,3% de les persones que han realitzat l'enquesta han puntuat amb un 7 o més punts la competència professional del personal que els ha atès.

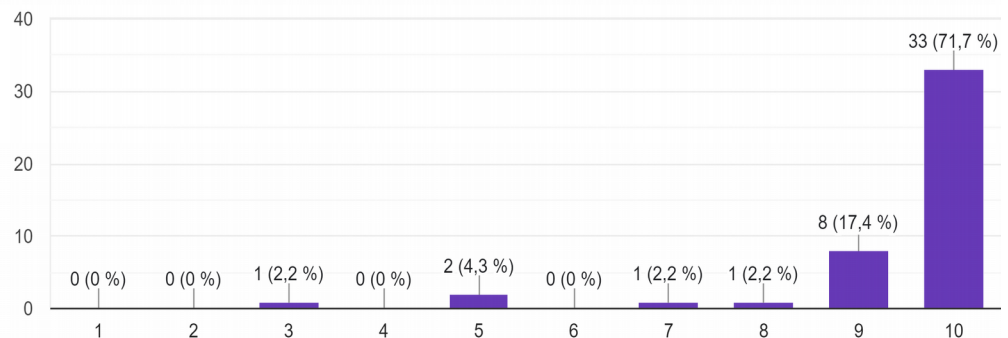
3. Compromís:

Garantir que els usuaris valorin amb un mínim de 7 sobre 10 la qualitat del servei.

De l'enquesta de satisfacció s'obtenen les dades següents:

Amb quina puntuació valoreu la qualitat dels serveis que es presten a l'OAC?

46 respuestas



La gràfica anterior detalla en les columnas el nombre de persones que han contestat l'enquesta i com han valorat la qualitat dels Serveis que es presten a l'OAC.

De les 46 persones enquestades s'extreu que 33 persones valoren la qualitat del servei amb una nota de 10 punts, 8 persones amb una nota de 9 punts, 1 persona amb 8 punts, 1 persona amb 7 punts, 2 persones amb 5 punts, i 1 persona l'ha valorat amb menys de 5 punts.

El 93,5% de les persones que han complimentat l'enquesta han valorat amb un 7 o puntuació superior la qualitat del servei.

4. Compromís:

Disposar d'un espai 100% accessible.

Es disposa d'una plataforma elevadora en ple funcionament que compleix amb les funcions per a l'accessibilitat.

L'accessibilitat és doncs, d'un **100%**.



5. Compromís:

Garantir un temps de resposta inferior a 10 dies en les queixes relacionades amb els serveis que presta l'OAC.

Nombre total de Queixes /agraïments servei OAC ref.	Valor esperat: resposta <10 dies	Valor real	Nivell acompliment
0	<10 dies	0	0

Font de les dades: programari de gestió de l'Ajuntament d'Esparreguera: ANNEXA.

6. Compromís:

Respondre consultes i demandes d'informació sobre temes d'atenció ciutadana adreçades a oac@esparreguera.cat en un termini màxim de 2 dies hàbils.

Nombre total mails rebuts i derivats o gestionats a oac@esparreguera.cat	Valor esperat	Valor real	Nivell acompliment
680 gestionats per OAC)	Resposta <2 dies hàbils	</= 2 dies hàbils	100%

Font de les dades: compte correu electrònic oac@esparreguera.cat

7. Compromís:

Derivar al departament corresponent els suggeriments, agraiments i queixes adreçats mitjançant formulari web o correu electrònic a oac@esparreguera.cat en un termini màxim de 24 hores.

Nombre total expedients QISA iniciats any 2022	Valor esperat	Valor real	Nivell acompliment
188	Derivació </= 24 hores:	81/188</=24 hores	43,08%

Font de dades: Gestor d'expedients ANNEXA.

S'informa als efectes escaients,

Esparreguera, a data de la signatura,
M^a Dolors Muset Rovira
Cap de l'OAC